

# Avropsvägledning- hur avropar jag från ramavtalet?

Digitala och fysiska utskickstjänster 2023



## Innehåll

|   |   |
|---|---|
| 1. Vad omfattar ramavtalet? .....                             | 3 |
| 1.1 Digitala utskickstjänster .....                           | 3 |
| 1.2 Fysiska utskickstjänster .....                            | 4 |
| 1.3 Tilläggstjänster .....                                    | 4 |
| 2. Hur avropar jag från avtalet? .....                        | 4 |
| 2.1 Steg 1: Vad behöver jag tänka på innan jag avropar? ..... | 4 |
| 2.2 Steg 2: Avropsförfrågan .....                             | 5 |
| 2.3 Steg 3: Avropssvar .....                                  | 6 |
| 2.4 Steg 4: Prövning och utvärdering .....                    | 7 |
| 2.5 Steg 5: Tilldelning .....                                 | 7 |
| 2.6 Steg 6: Frivillig avtalsspärr .....                       | 7 |
| 2.7 Steg 7: Teckna kontrakt .....                             | 7 |
| 3. Bra att veta! .....  | 8 |
| 3.1 Personuppgiftsbehandling .....                            | 8 |
| 3.2 Priser för tjänsterna .....                               | 8 |
| 3.3 Portopriser .....   | 8 |
| 3.4 Servicenivåavtal .....                                    | 9 |
| 4. Har du frågor? Kontakta oss här! .....                     | 9 |

# 1. Vad omfattar ramavtalet?

Ramavtalet omfattar digitala och fysiska utskickstjänster. Dessa är indelade i Grundtjänster och Tilläggstjänster, tillsammans kallade Tjänsterna.

Grundtjänster är de tjänster som har takprissatts i ramavtalet. De är följande tjänster:

- Format av försändelser till mottagare
- Överlämning av fil (order) och distributionstider
- Bearbetning av mottagen fil (order)
- Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden
- Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda
- E-faktura till internetbank (privatpersoner och företag)
- EDI-faktura genom befintliga standardformat och lagstandard så som PEPPOL
- Utskriftstjänster

Tjänster som inte takprissatts i ramavtalet kallas för Tilläggstjänster. Det är följande tjänster:

- Övriga utskickstjänster
- Utökade moment för Bearbetning av mottagen fil (order)
- Andra tillval och tjänster kopplat till fysiska utskick
- Register e-fakturakunder
- Elektronisk lagringstjänst
- Självadministration, uppföljning och kontroll
- Utbildning

Leverantörerna ska erbjuda och tillhandahålla digitala och fysiska utskickstjänster i enlighet med de krav som ställs på Tjänsterna. Vid behov ska leverantören kunna anpassa Tjänsterna efter era krav och unika förutsättningar i det enskilda avropet som ni gör från ramavtalet. Vidare ska leverantören kunna tillhandahålla anpassningsbara regelverk och inställningar för Tjänsterna efter ert behov.

## 1.1 Digitala utskickstjänster

Leverantören ska erbjuda och tillhandahålla nedan digitala utskickstjänster:

- Digitala utskick till digital brevlåda via Mina meddelanden
- Digitala betalningsbara fakturor till digital brevlåda
- E-faktura till internetbank (privatpersoner och företag)

- EDI-faktura genom befintliga standardformat och lagstandard så som PEPPOL

## 1.2 Fysiska utskickstjänster

Leverantören ska erbjuda och tillhandahålla nedan fysiska utskickstjänster:

- Utskriftstjänster:
  - Standardförsändelse
  - Kuvert (kuvertering i av UM tillhandahållet kuvert respektive i anbudsgivarens kuvert)
  - Efterföljande sida/extra ark
  - Baksideutskrift
  - Andra tillval och tjänster kopplat till fysiska utskick
  - Porto

## 1.3 Tilläggstjänster

Ni som upphandlade myndighet kan utöver de format av försändelser och utskickstjänster som har efterfrågats och takprissatts i ramavtalsupphandlingen vid avrop även efterfråga andra format och utskickstjänster i enlighet med **kravkatalogen**. Dessa övriga utskickstjänster har inget takpris och prissätts vid den förnyade konkurrensutsättningen som ni gör vid ett avrop från ramavtalet. Ni hittar **kravkatalogen** under fliken **Stöddokument** på Addas ramavtalsida.

# 2. Hur avropar jag från avtalet?

## 2.1 Steg 1: Vad behöver jag tänka på innan jag avropar?

Vi på Adda rekommenderar att ni identifierar vilka kompetenser som ska involveras i arbetet för att förstå behovet i er organisation och för att göra ett avrop från ramavtalet. Lämpligen involveras t.ex. den/de verksamheter som ska använda tjänsterna, IT-avdelningen, inköpsavdelningen och berörda chefer. Det är även viktigt att ni gör en behovsanalys för att identifiera de samlade behov av tjänster som omfattas av ramavtalet. Vi vill även rekommendera att ni ser över vilket behov ni har under hela den tidsperiod de vill teckna kontrakt för.

Det kan vara lämpligt att diskutera följande frågor innan avrop:

- Vad har ni för behov och för vilken tidsperiod?
- Hur ser er nuvarande lösning ut? Hur ser er nuvarande lösning ut för fysiska "papperspost" idag?
- Har en informationsklassning gjorts för de informationsflöden som ska hanteras i tjänsten? Kräver den information som ska hanteras i tjänsten några

kompletteringar av krav i avropet på säkerhetsåtgärder som leverantören behöver vidta och följa för att få leverera tjänsten till den upphandlande myndigheten?

- Hur ser de tekniska förutsättningarna ut hos er? Behöver t.ex. integrationer göras?
- Hur ser kopplingar till andra systemstöd eller tjänster ut hos er?

Dokument som du kan behöva inför ditt avrop:

1. Kravkatalogen
2. Kravspecifikationen (avsnitt 4 i upphandlingsdokumentet)
3. Avropsmall Pris
4. Mall för avropsförfrågan
5. Vägledning priser och utvärdering

Du hittar dessa dokument på vår ramavtalssida under fliken **Stöddokument**

## 2.2 Steg 2: Avropsförfrågan

Avrop från ramavtalet sker genom förnyad konkurrensutsättning. Det innebär att ni skickar ut en skriftligt förfrågan till samtliga antagna leverantörer på ramavtalet (Ni hittar kontaktuppgifter till alla leverantörerna på Addas ramavtalssida under fliken **Leverantörer**). Avropsförfrågan skickas till samtliga leverantörer på ramavtalet för att avgöra vilken ramavtalsleverantör som kan erbjuda myndigheten den bästa tjänsten utifrån de villkor som angetts i avropsförfrågan. Det är viktigt att det framgår av avropsförfrågan hur prövningen och utvärderingen av avropssvaren kommer att gå till samt hur respektive utvärderingskriterium värderas, så att ramavtalsleverantörerna behandlas lika och har en möjlighet att lämna avropssvar på samma villkor. Ni kan välja om ni vill utvärdera utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet eller om ni bara vill utvärdera på pris.

Fastställda villkor i ramavtalet kan inte omförhandlas i den förnyade konkurrensutsättningen och inte heller kan krav som ställts i ramavtalet ändras eller bytas ut. Om det är nödvändigt får dock villkoren preciseras och vid behov kompletteras. Det är då fråga om att komplettera eller förfina villkoren i ramavtalet för att fånga upp särskilda omständigheter som behöver uppfyllas för att kunna fullgöra ett enskilt kontrakt. De eventuella kompletteringar som ni gör gällande krav och villkor är sedan gällande i ert kontrakt med er leverantör.

Vid avrop enligt förnyad konkurrensutsättning kan ni precisera och ställa krav på digitala och fysiska utskickstjänster, bland annat utifrån **Kravspecifikation** (som ni

hittar i avsnitt 4 i upphandlingsdokumentet), **Allmänna kontraktsvillkor** och **Kravkatalogen**. Dessa dokument kommer finnas upplagda på vår ramavtalssida under fliken **Stöddokument**. **Upphandlingsdokumentet** kommer finnas tillgängligt på ramavtalssidan med en direktlänk till vår avtalskatalog och tillgänglig för er att ladda ner.

I **kravkatalogen** anges Kravkategorier med exempel på krav som ni som upphandlade myndighet kan ställa vid ert avrop, utöver de krav som återfinns i upphandlingsdokumentet. Ni kan precisera samtliga punkter i kravkatalogen och tillämpa dem både som krav och utvärderingskriterier utifrån sitt behov. Ni väljer även hur krav och utvärderingskriterier ska verifieras, exempelvis genom referenstagning eller demonstration av tjänsten.

Bilagor som du bör fundera på att ha med i ditt avrop:

1. Prismall avrop
2. Mall Avropsförfrågan
3. Mall Kontrakt
4. Servicenivåavtal (SLA)
5. Allmänna Kontraktsvillkor
6. Allmänna Leveransvillkor
7. PUB-avtal (Adda hänvisar till den mall för PUB-avtal som SKR har tagit fram [Personuppgiftsbiträdesavtal, PUB-avtal](#))

Du hittar dessa dokument (förutom PUB-avtalet) på vår ramavtalssida under fliken **Stöddokument**.

### 2.3 Steg 3: Avropssvar

I er avropsförfrågan anger ni en tidsfrist för att lämna avropssvar. Tidsfristen ska vara skälig och bestämmas av er med hänsyn till avropsförfrågans komplexitet och den tid som behövs för att lämna ett konkurrenskraftigt avropssvar. Då frågor och förtydliganden kan behöva hanteras för att ramavtalsleverantörerna ska kunna lämna avropssvar måste ni ange hur frågor ska hanteras i sin avropsförfrågan, t.ex. genom att ange en e-postadress för frågor eller att det hanteras via ett elektroniskt upphandlingsverktyg. Av likabehandlingsskäl ska svar på frågor som ställts till er samt eventuella förtydliganden skickas till alla ramavtalsleverantörer. Ange alltid hur avropssvar ska lämnas, t.ex. genom e-post eller via elektroniskt upphandlingsverktyg. Ange även hur länge anbuden ska vara giltiga.

Rätten att ta emot avropsförfrågningar kan inte delegeras av leverantören till underleverantör eller annan leverantör. Om en efterfrågad tjänst inte kan erbjudas ska orsak till detta meddelas till er som upphandlade myndighet av leverantören. Ni meddelar sedan de ramavtalsleverantörer som lämnat avropssvar om beslut som fattats om val av leverantör.

## **2.4 Steg 4: Prövning och utvärdering**

Avropssvaren från ramavtalsleverantörerna öppnas först efter tidsfristen för inlämnandet har gått ut. Ni prövar och utvärderar inkomna anbud utifrån de krav och utvärderingskriterier och den viktning av utvärderingskriterierna som angetts i avropsförfrågan.

## **2.5 Steg 5: Tilldelning**

Ni meddelar sedan de ramavtalsleverantörer som lämnat avropssvar om beslut som fattats om val av leverantör, med motiv till beslutet.

## **2.6 Steg 6: Frivillig avtalsspärr**

Vi rekommenderar att ni tillämpar s.k. frivillig avtalsspärr vid den förnyade konkurrensutsättningen vilket innebär att ni inte tecknar kontrakt förrän efter tio kalenderdagar efter fattat tilldelningsbeslut. Tilldelningsbeslutet kan under de tio dagarna överprövas. Om ingen överprövning inkommer till förvaltningsrätten tecknas kontrakt därefter. Blir tilldelningsbeslutet överprövat följer det den vanliga rättsliga processen för det.

Ni kan också välja att inte tillämpa frivillig avtalsspärr, varpå kontrakt kan tecknas direkt efter tilldelning. Observera att det då kvarstår en möjlighet för leverantörer att pröva kontraktets giltighet enligt LOU.

## **2.7 Steg 7: Teckna kontrakt**

Avropet avslutas och regleras genom att skriftligt kontrakt upprättas och tecknas mellan er och den "vinnande" ramavtalsleverantören. Det finns en kontraktsmall framtagen som ni är varmt välkomna att använda er av. Mallen är däremot inte tvingande och ska mer ses som ett komplement eller exempel på hur ett kontrakt från ramavtalet kan vara utformat. Det är fritt för er att använda er av egna utformade kontraktsmallar. Ni hittar vår framtagna kontraktsmall under fliken **Stöddokument** på Addas ramavtalssida.

## 3. Bra att veta!

### 3.1 Personuppgiftsbehandling

Leverantören ska ansvara för att informera er som upphandlade myndighet om vilken information som krävs av ni för att kunna påbörja uppstart av tjänsten. Leverantören ansvarar även för att informera om och vara er behjälplig med koordination, information och stöd vid behov av tecknande av personuppgiftsbiträdesavtal med brevlådeoperatör för den behandling som sker av brevlådeoperatören. Sådant personuppgiftsbiträdesavtal får avse standardvillkor som brevlådeoperatörerna erbjuder motsvarande kunder på marknaden (via förmedlare).

Vi på Adda tillhandahåller ingen mall för PUB-avtal utan hänvisar till SKR:s framtagna mall som ni hittar här: [Personuppgiftsbiträdesavtal, PUB-avtal](#). Det är inte tvingande att använda sig av SKR:s mall.

### 3.2 Priser för tjänsterna

Leverantörerna har lämnat takpriser på olika tjänster i ramavtalsupphandlingen. I den förnyade konkurrensutsättningen får leverantörerna offerera ett lägre pris än det takpris de lämnat i ramavtalsupphandlingen, men **inte** ett högre pris. Om ni för en tjänst som takprissatts i ramavtalet ställer kompletterande krav i er avropsförfrågan har ni möjlighet att låta leverantörerna frånga takpriser i sitt avropssvar i enlighet med ramavtalets avsnitt 5.8.1 och avsnitt 6.5. i de Allmänna kontraktsvillkoren.

Takpriserna som angetts ska inkludera samtliga kostnader som är förenade med uppdraget enligt de i ramavtalet uppställda kraven. ***Inga ytterligare kostnader eller andra avgifter får debiteras den upphandlande myndigheten.***

Ramavtalsleverantörernas takpriser framgår av separat dokument tillhörande avropsstödet **Sammanställning takpriser**. Ni hittar detta dokumentet under fliken **Stöddokument** på Addas ramavtalssida.

### 3.3 Portopriser

Leverantören ska, om ni preciserar det vid avrop, ansvara för postdistribution avseende de fysiska försändelserna som ska skickas som resultat av fysiska utskick. Leverantören ansvarar för portooptimering, frankering och överlämning till av anbudsgivaren utsedd postdistributör som levererar försändelsen på ett prisvärt och leveranssäkert sätt.



Priserna för porto i ert kontrakt är de vid var tid gällande priserna i de referensprislister hos den leverantör som ansvarar för tillhandahållande av den samhällsomfattande posttjänsten i Sverige. Ni kan vid den förnyade konkurrensutsättningen vid behov specificera och efterfråga pris för olika portotyper.

Ni hittar aktuella portolistor på PostNords hemsida här: [Portotabeller för brev och paket | Privat | PostNord](#).

### 3.4 Servicenivåavtal

Servicenivåavtalet reglerar ansvar för Avbrott och Fel mellan er och leverantören. Det finns generella regleringar i Servicenivåavtalet som gäller för ert kontrakt. Det framgår i bilagan som heter "**Servicenivåavtal- SLA**" vilka servicenivåer som ni kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i ert enskilda kontrakt. Dessa villkor är markerade med kursiv text och anges inom hakparanteser.

## 4. Har du frågor? Kontakta oss här!

Har du frågor kring ditt avrop eller vill ha stöttning av oss på Adda? Du är då varmt välkommen att kontakta vår kundsupport här: genom att mejla till [inkopscentralen@adda.se](mailto:inkopscentralen@adda.se) eller ringa till oss på **08-525 029 96**.

Du hittar kontaktuppgifter till alla leverantörer på Addas ramavtalssida under fliken **Leverantörer**. Där finns telefonnummer och mejladresser upplagda för leverantörernas kontaktpersoner.